



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

JUNIE 2016

**BESIGHEIDSTUDIES
MEMORANDUM**

PUNTE: 300

Hierdie memorandum bestaan uit 43 bladsye.

NOTAS AAN NASIENERS

1. Kandidate se antwoorde vir AFDELING B en C moet in volsinne wees. Dit sal egter van die aard van die vraag afhang.
2. 'n Omvattende memorandum word voorsien, maar dit is in geensins volledig nie. Behoorlike oorweging moet gegee word aan 'n antwoord wat korrek is, maar:
 - 'n Ander uitdrukking gebruik as wat in die memorandum gegee word
 - Uit 'n ander bron kom
 - Oorspronklik is
 - 'n Ander benadering gebruik

LET WEL: AFDELING A:

- Daar is geen alternatiewe antwoord nie.
 - Elke vraag het slegs een korrekte antwoord.
3. Neem kennis van ander verwante antwoorde wat deur 'n kandidaat voorsien word en ken punte diensooreenkomstig toe. (In die geval waar die antwoord onduidelik is of 'n mate van begrip aandui, moet deelpunte toegeken word, byvoorbeeld een punt in plaas van die maksimum van twee punte.)
 4. Die woord 'sub-maks.' word gebruik om die toekenning van punte binne 'n vraag of subvraag te vergemaklik.
 5. Die doel daarvan om punte (gelei deur 'maks' in die uiteensetting van die punte) aan die regterkant te omkring is om konsekwentheid en akkuraatheid te verseker met die nasien van die skrifte asook met berekeninge.
 6. In 'n indirekte vraag moet die teorie sowel as die antwoord tersaaklik wees en verband hou met die vraag.
 7. **Foutiewe nommering van antwoorde sal streng gepeenaliseer word, daarom word korrekte nommering in alle afdelings sterk aanbeveel.**
 8. Geen addisionele krediet moet vir die herhaling van feite gegee word nie. Dui aan met 'n H of R.
 9. Subtotale van vrae moet in die regterkantlyn geskryf word. Omkring die subtotale, soos aangedui by die toedeling van punte wat aan die einde van elke vraag verskyn. Slegs die totaal vir elke vraag moet in die linkerkantlyn langs die toepaslike vraagnommer verskyn.
 10. **AFDELING B**
 - 10.1 Indien, byvoorbeeld, VYF feite vereis word, sien die kandidate se EERSTE VYF antwoorde na en ignoreer die res van die antwoorde. Dui dit aan deur 'n lyn deur die onnagesiende gedeelte te trek en gebruik die woord 'gekanselleer'.
LET WEL: Dit is slegs van toepassing waar die getal feite gespesifiseer word.
 - 10.2 Indien twee feite in een sin geskryf word, gee VOLLE krediet aan die kandidaat. Punt 10.1 geld steeds.

10.3 Indien daar van kandidate verwag word om hulle eie voorbeelde/ mening te gee, beredeneer dit ten einde die alternatiewe antwoorde te finaliseer.

10.4 **GEBUIK VAN DIE KOGNITIEWE WERKWOORD EN TOEKENNING VAN PUNTE:**

10.4.1 Waar die getal feite gespesifiseer is wat vereis dat kandidate moet 'verduidelik/bespreek/beskryf', sal dit soos volg nagesien word:

- Opskrif/Feit 2 punte
- Verduideliking 1 punt (of soos aangedui in die memorandum).

Die 'opskrif' en 'verduideliking' word apart gegee om die toekenning van punte te vergemaklik.

10.4.2 Indien die getal feite nie gespesifiseer word nie, moet die kandidaat gelei word deur die aard van die vraag en die maksimum punte wat toegeken is.

10.5 **EEN punt sal toegeken word vir antwoorde wat maklik is om weer te gee, wat een woord as antwoord vereis of wat direk aangehaal word uit 'n scenario/gevallestudie. Dit is spesifiek van toepassing op AFDELING B en C.**

11 **AFDELING C**

11.1 Die punte-uiteensetting vir die opsteltipe-vrae is soos volg:

Inleiding	Maksimum: 32
Inhoud	
Gevolgtrekking	
Insig	8
TOTAAL	40

11.2 Insig bestaan uit die volgende komponente:

Struktuur/Uitleg:	(Is daar 'n inleiding, inhoud, behoorlike paragrawe en 'n gevolgtrekking?)	2
Analise en interpretasie:	(Leerder se vermoë om die vraag te ontleed/korrek te interpreteer, sodat begrip van wat gevra word, getoon word.)	2
Sintese:	(Watter dele van die vraag sou jy in die antwoord ingesluit het? Is daar besluite gemaak uit 'n kombinasie van relevante punte?) Punte behoort toegeken te word volgens die onderstaande gids: Meestal irrelevante feite/Geen relevante feite: 0 'n Paar irrelevante feite/'n Paar relevante feite: 1 Geen irrelevante feite nie/Slegs relevante feite: 2	2
Oorspronklikheid:	(Voorbeelde, aktuele inligting, huidige neigings en ontwikkelings.)	2
TOTAAL VIR INSIG:		8
TOTAAL VIR FEITE:		32
TOTALE PUNTE VIR OPSTEL (8 + 32)		40

LET WEL:

1. **Geen punte sal toegeken word vir inhoud wat herhaal word uit die inleiding en gevolgtrekking nie.**
 2. **Die kandidaat verbeur punte vir uitleg indien die woorde **INLEIDING** en **GEVOLGTREKKING** nie voorkom nie.**
 3. **Geen punte sal toegeken word vir ‘Struktuur’ as die opskrifte ‘Inleiding, Gevolgtrekking/Slot’, ens. nie ’n verduideliking insluit nie.**
- 11.3 Dui insig in die linkerkantse kantlyn aan met ’n simbool, bv. (‘S, A, S en/of O’).
- 11.4 Die komponente van insig word aangedui aan die einde van die voorgestelde antwoord van elke vraag.
- 11.5 Sien alle relevante feite na totdat die **MAKSIMUM** punte vir elke onderafdeling behaal is. Skryf **MAKS** nadat maksimum punte behaal is.
- 11.6 Aan die einde van elke opstel, dui die toekenning van punte vir feite en punte vir insig soos volg aan: (S – Struktuur, A – Analise, S – Sintese, O – Oorspronklikheid) soos in die tabel hieronder aangedui.

INHOUD	PUNTE
Feite	32 (maks.)
L	2
A	2
S	2
O	2
TOTAAL	40

- 11.7 Wanneer punte vir feite toegeken word, neem kennis van die submaksimum wat aangedui word, veral as kandidate nie van dieselfde subopskrifte gebruik maak nie. Onthou opskrifte en subopskrifte word aangemoedig en dra by tot insig (struktuur/logiese vloei/volgorde) en dui duidelikheid van denke aan. (Sien **PUNTE-UITEENSETTING** aan die einde van elke vraag.)
- 11.8 Indien ’n kandidaat die vraag **VERKEERD** identifiseer/interpreteer, kry hy/sy steeds punte vir struktuur.
- 11.9 Indien ’n ander benadering deur kandidate gebruik word, maak seker dat antwoorde geassesseer word in ooreenstemming met die puntetoekenning/subopskrifte soos aangedui in die memorandum.
- 11.10 Ken **TWEE** punte toe vir volledige sinne. Ken **EEN** punt toe vir sinsdele, onvoltooide sinne en vae antwoorde.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B √√		
	1.1.2	C √√		
	1.1.3	A √√		
	1.1.4	A √√		
	1.1.5	D √√		
	1.1.6	B √√		
	1.1.7	B √√		
	1.1.8	A √√		
	1.1.9	C √√		
	1.1.10	C √√	(10 x 2)	(20)
1.2	1.2.1	Produkontwikkeling √√		
	1.2.2	Bedanking √√		
	1.2.3	Negatiewe √√		
	1.2.4	Streng reëls √√		
	1.2.5	Tersiëre √√	(5 x 2)	(10)
1.3	1.3.1	D √√		
	1.3.2	E √√		
	1.3.3	B √√		
	1.3.4	C √√		
	1.3.5	F √√	(5 x 2)	(10)

UITEENSETTING VAN PUNTE	
VRAAG 1	PUNTE
1.1	20
1.2	10
1.3	10
TOTAAL	40

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Sien slegs die EERSTE DRIE antwoorde na.

VRAAG 2: BESIGHEIDSOMGEWING

2.1 Tipe besigheidstrategieë

- 2.1.1 Horisontale integrasie-strategie ✓✓
- 2.1.2 Markpenetrasie-strategie ✓✓
- 2.1.3 Afleggingstrategie ✓✓
- 2.1.4 Terugwaartse integrasie-strategie ✓✓
- 2.1.5 Markontwikkeling-strategie ✓✓ (5 x 2) (10)

2.2 Wetgewing

2.2.1 Doelwitte van WVO

- Verbetering van vaardigheidsontwikkeling
- Verhoging van belegging in onderwys en opleiding. ✓
- Bou van vaardighede binne en buite die werkplek. ✓
- Aanmoediging van werkers om aan opleidingsprogramme deel te neem. ✓
- Verkryging van 'n beleggingsopbrengs deur versekering van gehalte onderwys en opleiding. ✓
- Verbetering van indiensnemingsvooruitsigte van voorheen benadeelde groepe. ✓

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) doelwitte na.

(Enige 4 x 1) (4)

2.2.2 Impak van WVO op werknemers

Positiewes

- Meer vaardige werknemers ✓ het 'n beter lewensstandaard. ✓
- Verbeter werksvooruitsigte ✓ en arbeidsmobiliteit. ✓
- Verhoog selfbeeld ✓ as leerderskappe voltooi word. ✓
- Bevorder self-indiensneming ✓ en entrepreneurskap. ✓
- Meer werksgeleenthede vir nuwe toetreders ✓ wat sukkel om werk te kry. ✓
- Moedig deurlopende vaardigheidsontwikkeling, ✓ en leer aan. ✓
- Werknemers het die geleentheid ✓ om nuwe vaardighede/kwalifikasies/werksondervinding te verkry. ✓
- Verbeter die lewenskwaliteit van werknemers ✓ wat tot hoër werksbevrediging/moraal lei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n positiewe impak van die WVO op werknemers.

EN/OF

Negatiewes

- Sommige werknemers stel dalk nie belang in vaardighedsontwikkeling nie ✓ en kan sodanige programme as tydmors beskou. ✓
- Word van werknemers verwag om praktiese werksondervinding✓ op te doen en opvoedkundige-/ opleidingsprogramme by te woon wat stresvlakke/werkslading kan verhoog. ✓
- Vaardighedsprogramme spreek nie altyd werknemers se opleidingsbehoefte aan nie, ✓ wat hulle mag ontmoedig om soortgelyke programme in die toekoms by te woon. ✓
- Werknemers kan dalk nie SETA krediete ontvang ✓ vir bywoning van sekere werksinkels nie. ✓
- Opgeboorde krediete ✓ kan dalk nie oordraagbaar/erken word by die relevante belanghebbendes nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van die WVO op werknemers.

Maks. (10)**2.2.3 Maniere om die Wet op Vaardighedsontwikkeling na te kom (WVO)**

- Besighede behoort by SAID geregistreer te wees. ✓✓
- Vaardighedsontwikkelingsheffing moet betaal word. ✓✓
- Registreer werknemers by SAID om na die opleiding te kan terugeis. ✓✓
- Besighede met meer as 50 werknemers, moet 'n fasiliteerder vir vaardighedsontwikkeling aanstel. ✓✓
- Assesseer die vaardighede van werknemers om die areas waar vaardighedsontwikkeling nodig is, te bepaal. ✓✓
- Moedig werknemers aan om aan leerlingskappe en ander opleidingsprogramme deel te neem. ✓✓
- Gee alle werknemers die geleentheid om hulle vaardighede te verbeter. ✓✓
- Besighede behoort by die relevante SETA's te registreer. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die maniere waarop 'n besigheid die voorskrifte van die WVO kan nakom, verband hou.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na. (Enige 3 x 2) (6)**2.3 Wet op Gelyke Indiensneming/Wet op Diensbillikheid****2.3.1 Hoofdoel van die WGI**

- Hierdie Wet bepaal dat werknemers wat dieselfde werk (werk van dieselfde waarde) doen, ✓ gelyke betaling moet ontvang.
- Geen diskriminasie ✓ op grond van geslag in die werkplek. ✓
- Bevorder gelyke geleenthede ✓ en regverdige behandeling in die werkplek. ✓
- Beskerm werknemers teen viktimisering, ✓ indien hulle hul regte, wat deur die WGI aan hulle gegee is, uitoefen. ✓
- Voorsien vir werknemers om onopgeloste dispute ✓ na die KVBA te verwys. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die hoofdoel van die WGI.

Maks. (8)

2.3.2 Optrede wat deur die WGI as diskriminerend beskou word.

- Om nie 'n jong vrou in diens te neem nie, omdat sy later graag kinders wil hê nie. ✓✓
- Weier om 'n persoon aan te stel, omdat hy/sy sterk geloofsoortuigings het/gestremd is. ✓✓
- Om HIV-toetse te doen, tensy dit deur die Arbeidshof goedgekeur is. ✓✓
- Ontsê mense toegang tot die werksmag op grond van geslag/ras/kultuur/ens. en behandel hulle onregverdig. ✓✓
- Enige ander relevante optredes wat as diskriminerend deur die WGI beskou kan word.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

(Enige 3 x 2) (6)

2.4 Strategiese bestuursproses

OPSIE 1

- 'n Duidelike visie, missieverklaring ✓ en meetbare/realistiese doelwitte in plek. ✓
- Identifiseer geleenthede/swakhede/sterk punte/bedreigings ✓ deur 'n omgewingsverkenning/situasie-analise. ✓
- Instrumente beskikbaar vir omgewingsverkenning ✓ kan 'n SWOT-/Pestwo-/Poster se Vyf Kragte/Magte analise insluit. ✓
- Formuleer alternatiewe strategieë ✓ om op die uitdagings/verkenning resultate te reageer. ✓
- Ontwikkel (n) aksieplan(ne) ✓ wat die take wat gedoen moet word/spertye wat behaal moet word/hulpbronne wat aangeskaf moet word, ens. insluit. ✓
- Implementeer die verkose strategieë ✓ en kommunikeer dit na al die belanghebbendes/organiseer die besigheid se hulpbronne/motiveer die personeel. ✓
- Evalueer voortdurend ✓/moniteer ✓/meet strategieë ✓ om sodoende regstellende stappe te neem. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die beskrywing van die strategiese bestuursproses.

OF

OPSIE 2

- Hersien ✓ die visie-stelling. ✓
- Analiseer/Herondersoek ✓ die missie-stelling. ✓
- Doen 'n analise ✓ deur gebruik te maak van modelle soos PESTWO/PORTERS. ✓
- Formuleer strategie, ✓ deur te verwys na strategieë soos defensief/aflegging. ✓
- Implementeer strategie, ✓ gebruik voorafbereide formate soos bv. aksieplanne. ✓
- Beheer van strategie ✓ om gapings in beplanning te identifiseer. ✓
- Evalueer strategie ✓ om afwykings in implementering te identifiseer. ✓
- Neem regstellende aksie ✓ om te verseker dat doelwitte/doelstellings bereik word. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die strategiese bestuursproses toegepas kan word.

LET WEL: Die stappe kan in enige volgorde wees.

Maks (8)

2.5 **SSGB/SWOT-analise vir Solathiso**

STERKPUNTE	SWAKPUNTE
<ul style="list-style-type: none"> - 'n Graad in Publieke Bestuur. ✓ - Kombineer besigheidsvaardighede met passie vir besigheid. ✓ - Spaar eie kapitaal (R30 000). ✓ - Verskaf aan groot ysterwarewinkels. ✓ - Befondsing van Nywerheidsontwikkelingskorporasie (R1,8 miljoen). ✓ - Koop nuwe masjinerie. ✓ - Verskaf werk aan ses jong mense. ✓ - Enige ander relevante antwoord. <p style="text-align: right;">Sub-maks. (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Werkloos nadat hy graad ontvang het. ✓ - Baie moeilik om befondsing vir nuwe besighede te kry/Tekort aan kapitaal. ✓ - Lojaliteit van konstruksie besighede aan hulle Port Shepstone verskaffers. - Enige ander relevante antwoord. <p style="text-align: right;">Sub-maks.</p>
GELEENTHEDE	BEDREIGINGS
<ul style="list-style-type: none"> - Rondgekyk in sy buurt en iets gevind wat dit kort kom. ✓ - Sy eie besigheid begin. ✓ - Bemagtiging van meer jong mense in die toekoms. ✓ - Enige ander relevante antwoord. <p style="text-align: right;">Sub-maks. (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hoë werkloosheid in die area. ✓ - Soortgelyke besighede. ✓ - Kompeteer met ander besighede. ✓ - Enige ander relevante antwoord. <p style="text-align: right;">Sub-maks..</p>

Maks (8)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
2.1	10
2.2.1	4
2.2.2	10
2.2.3	6
2.3.1	8
2.3.2	6
2.4	8
2.5	8
TOTAAL	60

VRAAG 3: BESIGHEIDSGELEENTHEDE (BESTUUR EN LEIERSKAP)**3.1 3.1.1 Redes**

- Thuli het Mandla gehelp om sy doelwitte te stel. √√
- Thuli het Mandla gehelp om te besluit hoe om dit te bereik. √√
- Thuli het Mandla meer verantwoordelikhede gegee. √√
- Thuli het Mandla aangemoedig om addisionele bestuursvaardighede te ontwikkel. √√

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.**Maks. (4)****3.1.2 Onderskei tussen bestuur en leierskap**

Bestuur	Leierskap
Vereis respek, outoriteit √ en wil in beheer wees. √	Moedig en motiveer vryheid van spraak aan √ en inspireer vertrou. √
Gee bevele/instruksies √ om menslike gedrag te lei. √	Poog om te bemagtig/fasiliteer werknemers √ om menslike gedrag te beïnvloed. √
Dink hulle weet al √ die antwoorde. √	Vra die regte vrae √ om by die regte antwoorde uit te kom. √
Fokus √ op die taak. √	Fokus √ op die individue/groepe. √
Fokus op die implementering √ van beleide. √	Fokus op die motivering √ van werkers om te help met die implementeringsproses. √
Volg/Implementeer √ die visie van die besigheid. √	Verskaf die besigheid √ met 'n visie. √
Verminder √ en beheer risiko's. √	Altyd op die uitkyk √ vir nuwe besigheidsgeleenthede. √
Maak seker dat die winsteikens √ bereik word. √	Gebruik strategieë √ om winsgewendheid te verhoog. √
Enige ander relevante antwoord wat verband hou met bestuur.	Enige ander relevante antwoord wat verband hou met leierskap.
Sub maks. (6)	Sub maks. (6)

LET WEL:

1. Die onderskeid moet duidelik wees.
2. Ken 'n maksimum van SES (6) punte toe, indien onderskeid nie duidelik is nie.
3. Antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.

Maks. (12)

3.2 Effek van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap

- 'n Persoonlike ingesteldheid/houding ✓ ontsluit leierskapspotensiaal. ✓
- 'n Leier se goeie/swak ingesteldheid ✓ kan die onderneming se sukses/mislukking beïnvloed. ✓
- Leiers moet hul sterk punte en swakhede ken ✓ om hul leierskapstyle effektief toe te pas. ✓
- Goeie leiers verstaan dat die regte houding ✓ die regte atmosfeer sal skep. ✓
- Leiers se ingesteldheid kan werknemers/spanne se gedagtes ✓ en gedrag beïnvloed. ✓
- Leiers se gedrag/houding behoort die voorbeeld te wees ✓ vir wat hulle in hul spanlede wil sien. ✓
- Leiers moet hul spanne ken/verstaan ✓ om in staat te wees take/rolle effektief toe te ken. ✓
- Entoesiasme ✓ gee 'n leier selfvertroue. ✓
- 'n Positiewe ingesteldheid is krities belangrik vir goeie leierskap ✓ omdat goeie leiers taakgerig sal bly ondanks moeilike omstandighede/uitdagings. ✓
- Suksesvolle werknemers en leiers het 'n konstante werkywer ✓ en bereik meestal persoonlike en professionele sukses. ✓
- Leier met 'n positiewe houding weet daar is altyd nog iets om te leer ✓ en ruimte om te groei. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die effek van persoonlike ingesteldheid in suksesvolle leierskap.

Maks. (12)

3.3 Leierskapstyle

3.3.1 Transformasie ✓✓

3.3.2 Laissez-Faire/Vrye besluitneming ✓✓

3.3.3 Situasionele ✓✓

3.3.4 Burokratiese ✓✓

3.3.5 Demokratiese ✓✓

(5 x 2) (10)

3.4 Outokratiese en Demokratiese leierskapstyle

Outokratiese leierskapstyl	Demokratiese leierskapstyl
- Besluite kan vinnig gemaak word ✓ sonder konsultering van volgelinge/werknemers. ✓	- Leiers laat volgelinge/werknemers toe ✓ om deel te neem aan die besluitnemingsproses. ✓
- Werk word betyds ✓/op skedule voltooi. ✓	- Personeel gee 'n verskeidenheid van idees/insette/terugvoering/Standpunte ✓ voordat finale besluite deur leiers/bestuurders geneem word. ✓
- Direkte toesig en streng kontrole ✓ verseker hoë gehalte produkte/dienste. ✓	- 'n Verskeidenheid van idees ✓ kan lei tot vernuwing/styging in produktiwiteit. ✓
- Lyn van bevel/kommunikasie is duidelik ✓ omdat dit van bo na onder is. ✓	- Tweerigting-kommunikasie ✓ verseker groeptoewyding tot finale besluit. ✓
- Sterk leierskap ✓ wat nuwe werknemers selfvertroue gee en veilig laat voel. ✓	- Gesag word gedelegeer wat werkers kan motiveer/inspireer ✓ om meer produktief te wees. ✓
- Duidelike riglyne ✓ word gegee aan lae geskoolde/onervare/nuwe personeel. ✓	- Werkers voel bemagtig ✓ omdat hulle deel is van die besluitnemingsproses. ✓
- Nuttig in 'n krisis/noodsituasie, ✓ bv. na 'n ongeluk/om kort sperdatums te bereik. ✓	- Komplekse besluite kan geneem word ✓ met insette van deskundiges/vaardige werkers. ✓
- Leiers en volgelinge mag verdeeld raak ✓ en nie ooreenstem oor die maniere om probleem op te los nie. ✓	- Foutiewe besluite ✓ kan gemaak word as personeel onervare is/nie ten volle ingelig is nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met outokratiese leierskapstyl.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die demokratiese leierskapstyl.
	- Verkeerde besluite ✓ mag wees as personeel onervare is/nie ten volle ingelig nie. ✓
	- Enige ander relevante antwoord tot outokratiese leierskapstyl
Sub maks (6)	Sub maks (6)

LET WEL: Verskille moet duidelik wees.

Maks (12)

3.5 Toepassing van die burokratiese leierskapstyl in die werkplek

Positiewe

- Bestuurder verseker dat regeringsbeleide/sakereëls/prosedures √ altyd akkuraat gevolg word. √
- Streng beheermaatreëls wat geïmplementeer/gevolg word, √ versterk hoë gehalte dienslewering. √
- Verseker verantwoordbaarheid √ aan die breë publiek/gemeenskap. √
- Verbeter gesondheid en veiligheid in gevaarlike werkplekke, √ bv. myne, konstruksieterreine. √
- Enige nader relevante antwoord wat verband hou met die positiewe van 'n burokratiese leierskapstyl.

EN/OF

Negatiewe

- Gekompliseerde/ingewikkelde/Amptelike reëls √ kan onnodig/tydrowend voorkom. √
- Leier/Direkteure kan mag verkry √ en kan insette van andere misken/ignoreer. √
- Baie min ruimte vir foute, √ dus voel werknemers dat hulle nie soos mense behandel word nie. √
- Gebrek aan kreatiwiteit/innovering/selfvervulling √ kan lei tot stagnering/afname in produktiwiteit. √
- Enige nader relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe van 'n burokratiese leierskapstyl.

Maks. (10)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
3.1.1	4
3.1.2	12
3.2	12
3.3	10
3.4	12
3.5	10
TOTAAL	60

VRAAG 4: BESIGHEIDSROLLE

4.1 Onetiese reklame

- 4.1.1 - Besighede wat gebruik maak van onregverdige of onbillike reklame kan verbruikers mislei \checkmark om hulle te laat glo hulle kry meer waarde vir hulle geld as wat hulle regtig gaan kry. \checkmark
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verduideliking van onetiese reklame. (2)

4.1.2 Motivering

- Verbruikers in Suid-Afrika assosieer '3G' met breë band geassosieerde spoed en verbindingskapasiteit. $\checkmark\checkmark$
- Cell C het '4G spoed' gebruik in hulle verbindingskapasiteit. $\checkmark\checkmark$
- Die '4G' logo is oneerlik $\checkmark\checkmark$ en misleidend. $\checkmark\checkmark$
- '4G' logo kan gesien word as 4G standaard van netwerk. $\checkmark\checkmark$
- Enige ander relevante antwoord hoekom Cell C as advertensie oneties is. (Enige 2 x 2) (4)

4.1.3 Aanbevelings om onetiese reklame aan te spreek

- Alle adverteerder moet voldoen aan die Kode vir Reklamepraktyke soos deur die ASO (Advertensiestandaarde-Owerheid) bepaal word. $\checkmark\checkmark$
- Volgens hierdie kode moet alle reklame wettig, behoorlik, eerlik en geloofwaardig wees. $\checkmark\checkmark$
- Advertensies mag niks bevat wat geestelike, morele, fisiese of emosionele skade kan veroorsaak nie. $\checkmark\checkmark$
- Enige iemand kan 'n klag van onbillike reklame by die ASO indien. $\checkmark\checkmark$
- ASO hanteer alle klagtes, sonder enige koste. $\checkmark\checkmark$
- Verbruikers het die reg tot regverdige en verantwoordelike reklame volgens die Wet op Verbruikersbeskerming, 2008 (Wet nr 68 of 2008). $\checkmark\checkmark$
- Enige ander relevante antwoord wat onetiese reklame aanspreek. (Enige 4 x 2) (8)

4.2 Volhoubaarheid

- 4.2.1 - Vermoë om voort te gaan oor 'n lang periode, \checkmark sonder om die omgewing te beskadig. \checkmark
- Verwys na die besigheid se langtermyn verbintenis \checkmark aan die gemeenskap en aan KMB. \checkmark (Enige 2 x 1) (2)

4.2.2 Verband tussen drievoudige sleutelaspekte (triple bottom line) en sosiale verantwoordelikheid

Profyt/Wins/Ekonomies \checkmark

- Drievoudige sleutelaspekte beteken dat besighede nie net op wins moet fokus nie/hef van hoër pryse nie, \checkmark /mag nie uitgebuit word nie. \checkmark
- Besighede behoort nie wins te maak \checkmark ten koste van die gemeenskap nie. \checkmark
- Enige ander relevante antwoord wat verband tussen profyt (wins) en sosiale verantwoordelikheid aandui.

Sub maks. (2)

Persone/Sosiaal/Maatskaplik ✓

- Sakebedrywighede behoort nie 'n negatiewe impak ✓ op mense/werknemers/klante te hê nie/mag nie uitgebuit word nie. ✓
- Besighede behoort betrokke te raak/belê in volhoubare gemeenskaps-programme/projekte ✓ tot voordeel/opheffing van gemeenskappe. ✓
- Verbeter die lewensstyl/lewenskwaliteit ✓ van hulle menslike hulpbronne/werknemers. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen persone en sosiale verantwoordelikheid aandui. Sub maks. (2)

Planeet/Omgewing ✓

- Besighede behoort nie natuurlike hulpbronne uit te put/omgewing te beskadig ✓ vir produksiedoeleindes nie. ✓
- Hulle kan energie-besparende/omgewingsvriendelike ✓ produkte/programme ondersteun. ✓
- Herwin/Hergebruik afval materiaal ✓ bv. verpakking van herwinde materiaal. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat die verband tussen planeet en sosiale verantwoordelikheid aandui. Sub maks. (2)

LET WEL: Die verband behoort duidelik te wees in elk van die drie P's (persone, planeet en profyt [wins]) Maks (6)

4.2.3 **Voordele van KMI projekte vir die gemeenskap**

- Werkseleentede ✓ – voorsien werk aan werklose lede ✓ van gemeenskappe. ✓
- Opvoedkundige beurse ✓ – werknemers se gesinslede en/of gemeenskapslede ✓ ontvang beurse vir verdere studies. ✓
- Welsyn van werkers/gemeenskap ✓ – voorsien rehabilitasiesentrums ✓ vir werknemers/gemeenskapslede wat afhanklikheidsprobleme het. ✓
- Mediese fasiliteite ✓ – verbeter werkers/gemeenskappe se gesondheid deur mediese infrastruktuur te verskaf/opgradeer, ✓ bv. bou van klinieke. ✓
- Verbeter die lewenstandaard, ✓ bv. ontwikkel vaardighede wat kan lei tot die bemagtiging van voorheen benadeelde gemeenskappe. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van KMI-projekte vir die gemeenskap. ✓

LET WEL: Sien slegs eerste VIER na. (Enige 4 x 3) (12)

4.3 4.3.1 **Welstand van werknemers**

- 'n Onderneming moet regverdig lone/salarisse √ vir werkers verseker wat gebaseer is op die soort werk en die heersende ekonomiese toestande in die mark. √
- Die werktoestande moet nie net veiligheid, mediese en eetplek-fasiliteite insluit nie, √ maar ook diensvoorwaardes en voordele soos behuising, verlof, aftreevoordele, ens. √
- Regverdig bonusse, gebaseer op ondernemingsverdienste, √ behoort betaal te word ter erkenning van harde werk en toewyding. √
- Daar moet voorsiening gemaak word √ vir werkers se deelname aan besluitneming wat hulle raak. √
- Ontspanningsfasiliteite √ vir werkers moet voorsien word. √
- Fisiese, mediese ondersoeke √ behoort jaarliks aan werkers gebied te word. √
- Traumaberading/-ontlading of ondersteuning √ behoort enige tyd beskikbaar te wees aan enige werker wat sulke dienste nodig. √
- Finansiële bystand behoort aan werkers, wat swaar tye beleef as gevolg van onvoorsiene mediese uitgawes, √ voorsien te word. √
- Fleksiewerkstye kan toegelaat word √ om produktiwiteit te verbeter. √
- Ondersteuningsprogramme √ vir MIV/Vigs-geaffekteerde werkers behoort beskikbaar gemaak te word. √
- Kindersorgeriewe behoort in die werkplek beskikbaar te wees √ vir die onderneming se werkende moeders. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die welstand van werkers.

Maks. (10)

4.4	Betekenis	Implikasie op besighede
Respek	4.4.1 <ul style="list-style-type: none"> - Om 'n persoon na waarde te ag, √ bloot omdat hy/sy 'n mens is. √ - Enige ander antwoord wat met die betekenis van respek verband hou. 	4.4.2 <ul style="list-style-type: none"> - Besighede moet geleenthede skep √ waar werknemers met mekaar in interaksie kan wees. √ - Werksmag wat mekaar respekteer √ sal baie effektief wees. √ - Enige ander antwoord wat met die implikasie van respek op die besigheid verband hou.
	Sub maks (2)	Sub maks (2)
Waardigheid	4.4.3 <ul style="list-style-type: none"> - Verwys na 'n persoon se reg √ om met respek behandel te word. √ - Enige ander antwoord wat met die betekenis van waardigheid verband hou. 	4.4.4. <ul style="list-style-type: none"> - Werknemers is met mekaar in interaksie √ en leer mekaar ken. √ - Enige ander antwoord wat met die implikasie van waardigheid op die besigheid verband hou.
	Sub-maks. (2)	Sub-maks. (2)

Maks (8)

4.5 Kreatiewe denke

- Beklemtoon die belangrikheid van kreatiewe denke √ deur te verseker dat alle personeellede weet dat jy graag hulle idees wil hoor. √
- Moedig personeel aan √ om nuwe idees/opinies/oplossings voor te stel. √
- Maak tyd vir dinkskrumssessie om nuwe idees te genereer, √ bv. gereelde werkwinkels/ontwikkel meer idees/brei uit op mekaar se idees. √
- Plaas voorstelhouers op verskeie plekke in die werkplek √ en hou kommunikasiekanale oop vir nuwe idees. √
- Lei personeel op √ om innoverende tegnieke/kreatiewe probleemoplossings-vaardighede/geheuekaarte/laterale denke te gebruik. √
- Moedig posuitruilings √ binne die organisasie aan/bestudeer hoe ander besighede dinge doen. √
- Moedig √ alternatiewe maniere van werk/dinge doen aan. √
- Reageer entoesiasies √ op alle idees en laat niemand minderwaardig voel nie. √
- Beloon kreatiwiteit √ deur beloningskemas vir spanne/individue wat kreatiewe idees voorstel. √
- Skep 'n werksomgewing wat kreatiwiteit bevorder √ en nie baie aandag-aflieers het nie. √
- Enige ander relevante aanbevelings wat verband hou met maniere waarop besighede kreatiewe denke in die werkplek kan bevorder.

LET WEL: Die klem is op die 'maniere' en nie noodwendig voordele nie.

**Maks (8)
[60]**

UITEENSETTING VAN PUNTE	
4.1.1	2
4.1.2	4
4.1.3	8
4.2.1	2
4.2.2	6
4.2.3	12
4.3.1	10
4.4	8
4.5	8
TOTAAL	60

VRAAG 5: BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

5.1 5.1.1 Eksterne Werwing: ✓

- Die vakante pos is in die koerant ✓ en aanlyn op die internet geadverteer. ✓
- Werwing vind buite die besigheid plaas. ✓

Tipe werwing
Verduideliking
Maks

(4)

5.1.2 **Voordele van eksterne werwing**

- Nuwe kandidate bring nuwe talente/idees/insig/ondervinding ✓ wat die besigheid sal bevoordeel. ✓
- Daar is meer kandidate ✓ om uit te kies. ✓
- Kanse is beter om 'n geskikte kandidaat te vind ✓ met die verlangde vaardighede/kwalifikasies/kundigheid. ✓
- Voorkom ongelukkigheid/konflik ✓ tussen huidige werknemers wat ook vir die pos aansoek gedoen het. ✓
- Personeelwerwingsagentskappe kan gebruik word om kandidate te vind ✓ wat tyd bespaar. ✓
- Besighede kan hulle gelykheidsplan bereik ✓ deur te werf volgens gestelde doelwitte. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van eksterne werwing. (Enige 4 x 2)

(8)

5.1.3 **Onderskeid tussen posbeskrywing en posspesifikasie**

Posbeskrywing	Posspesifikasie
- Beskryf pligte/verantwoordelikhede ✓ van 'n spesifieke pos ✓/Opsomming ✓ van die soort/aard van die pos. ✓	- Spesifiseer die minimum aanvaarbare persoonlike kwaliteite/vaardighede/ Kwalifikasies ✓ benodig vir die pos. ✓
- Geskrewe beskrywing van die pos ✓ en sy vereistes. ✓	- Geskrewe beskrywing van spesifieke kwalifikasies/vaardighede/ondervinding vir die pos benodig. ✓
- Beskryf sleutel prestasie-areas/ take vir 'n spesifieke pos, ✓ bv. postitel/werksomstandighede/ verhouding van die pos met ander poste in die besigheid, ens.	- Beskryf sleutelvereistes vir die persoon wat die pos moet vul, ✓ bv. formele kwalifikasies/bereidwilligheid om te reis/ongereelde werksure, ✓ ens.
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posbeskrywing.	- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met posspesifikasie.
Sub maks (4)	Sub maks (4)

LET WEL: 1. Die verskille moet duidelik wees.**2. Antwoord hoef nie in tabelformaat te wees nie.****Maks**

(8)

5.2 Redes vir die beëindiging van dienskontrakte

Ontslag √√

- Werknemers kan ontslaan word deur die besigheid oor verskillende redes, bv. wangedrag, √ onwettige gedrag √ en om op 'n gereelde basis nie die dienskontrak na te kom nie. √

Bedanking √√

- Dit is wanneer die werknemer vrywillig besluit √ om die besigheid te verlaat. √
- Daar moet 'n klousule √ in 'n kontrak wees wat die proses van bedanking en die tydperk van kenniswegin spesifiseer. √

Aflegging √√

- Wanneer besighede gedwing is √ om werknemers te laat gaan. √
- Dit is as gevolg van finansiële redes, die besigheid maak toe √ of 'n spesifieke departement/afdeling lewer nie resultate nie of is oortollig. √

Aftrede √√

- Wanneer 'n werknemer 'n sekere ouderdom (gewoonlik 65)√ bereik en hoef dan nie meer te werk nie. √
- Werknemers het 'n ernstige besering of siekte opgedoen √ as gevolg van sy/hy werk en is onbevoeg om sy/haar pligte uit te voer. √

Rede (2)
Verduideliking (1)
(Enige 4 x 3) (12)

5.3 5.3.1 Deurlopende verbetering van prosesse en stelsels-siklus van Woodlands Bakkery

- Beplan: √
 - o Woodlands Bakkery moet die probleem identifiseer. √
 - o Ontwikkel 'n plan vir die verbetering van prosesse en stelsels. √
 - o Beantwoord vrae soos 'wat om te doen' en 'hoe om dit te doen.' √
 - o Beplan die metode en benadering. √

Sub maks (2)

- Doen: √
 - o Woodlands Bakkery moet veranderinge op 'n klein skaal implementeer.
 - o Implementeer die prosesse en stelsels. √

Sub maks (2)

- Kontroleer/Analiseer/Ontleed: √
 - o Woodlands Bakkery moet data gebruik om veranderinge te analiseer/ontleed. √
 - o Bepaal of dit 'n verskil gemaak het. √
 - o Kontroleer of die prosesse doeltreffend werk. √
 - o Assesseer/Toets, beplan en bepaal of dit werk/of dinge volgens plan verloop. √

Sub maks. (2)

- Handel/Tree op soos nodig: ✓
 - o Woodlands Bakkerij moet verbetering in werking stel. ✓
 - o Ontwerp strategieë vir deurlopende verbetering. ✓
 - o Indien die verandering suksesvol was, implementeer dit op 'n groter skaal. ✓
 - o Hersien die proses op 'n deurlopende basis. ✓

Sub maks. (2)

- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met hoe die deurlopende verbetering van prosesse en stelsel-siklus die gehalte van produkte kan verbeter.

Maks (8)

5.3.2 Totale kliënte/klante tevredenheid en deurlopende verbetering van stelsels en prosesse

Totale klanttevredenheid

- Die onderneming behoort huidige en toekomstige klantebehoefte te verstaan. ✓
- Verskaf gehalte produkte en dienste ✓ wat aan klante se behoeftes en verwagtinge voldoen. ✓
- Klante behoort tevrede te wees ✓ as produkte en dienste aan hul behoeftes, vereistes en verwagtinge voldoen. ✓
- Besighede behoort doeltreffende marknavorsing te doen ✓ om klante se behoeftes te bepaal of om produkte en dienste te ontwikkel wat hierdie behoeftes sal bevredig of oortref. ✓
- Besighede behoort effektiewe, vriendelike kliëntediens en klantesorg stelsels ✓ in te stel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met totale kliënte/klante tevredenheid.

Sub maks (4)

Deurlopende verbetering van stelsels en prosesse

- Stelsels en prosesse is die vloei van aktiwiteite geïmplementeer ✓ om produkte en dienste aan klante te lewer. ✓
- Ondernemings wat gehalte stelsels en prosesse in plek het ✓ sal goeie gehalte produkte produseer en uitstekende kliëntediens lewer. ✓
- Dit behoort maklik vir klante te wees om prosesse te verstaan ✓ sodat hulle nie hul tyd mors met lang en ingewikkelde prosedures nie. ✓
- Werknemers moet die bedryfstelsel en dienslewingsprosesse ✓ maklik kan verstaan. ✓
- Identifiseer probleemareas in die onderneming ✓ om sodoende relevante oplossings daarvoor te ontwikkel. ✓
- Moedig spanwerk aan ✓ deur die idee van korporatiewe kultuurveranderinge in te stel. ✓
- Gee gedetailleerde en spesifieke instruksies ✓ rakende verbeteringstrategieë. ✓
- Moedig spanwerk aan ✓ en delegeer verantwoordelikhede. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met deurlopende verbetering van stelsels en prosesse.

Sub-maks. (4)

Maks. (8)

5.3.3 Voordele van 'n goeie gehaltebestuurstelsel

- Doeltreffende diens aan klante kan gelewer word, √ wat lei tot verhoogde klante-tevredenheid. √
- Tyd en hulpbronne √ word doeltreffende benut. √
- Produktiwiteit verhoog as gevolg van behoorlike tydsbestuur √ by die gebruik van hoë gehalte hulpbronne. √
- Produkte en dienste word deurlopend verbeter, √ wat lei tot groter verbruikerstevredenheid. √
- Visie/Missie/Ondernemingsdoelwitte √ kan bereik word. √
- Die onderneming kan 'n mededingende voordeel kry √ bo sy mededingers. √
- Deurlopende opleiding √ sal die gehalte van werknemers se vaardighede en kennis gereeld verbeter. √
- Werkgewers en werknemers sal 'n gesonde werksverhouding hê √ wat lei tot gelukkige werknemers. √
- Verhoogde markaandeel √ en winsgewendheid. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die voordele van goeie gehaltebestuurstelsels.

Maks. (12)
[60]

UITEENSETTING VAN PUNTE	
5.1.1	4
5.1.2	8
5.1.3	8
5.2	12
5.3.1	8
5.3.2	8
5.3.3	12
TOTAAL	60

VRAAG 6: DIVERSE/ALLERLEI ONDERWERPE**BESIGHEIDSOMGEWINGS**

6.1 6.1.1 Primêre sektor ✓

Motivering: Hy is 'n melkboer. ✓✓

(3)

6.1.2	Uitdaging	Omgewing	Mate van beheer
A	Droogte ✓	Makro ✓✓	Geen beheer ✓
B	Elektrisiteitsverhogings ✓	Makro ✓✓	Geen beheer ✓
C	Salarisverhogings ✓	Mikro ✓✓	Volle beheer ✓

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.**Maks (12)**

6.2 Intensiewe strategieë

- Markpenetrasie ✓
- Markontwikkeling ✓
- Produkontwikkeling ✓

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

(Enige 3 x 1) (3)

BESIGHEIDSGELEENTHEDE

6.3 Impak van transaksionele leierskap in die werkplek

Positiewe:

- Moedig werknemers aan om hard te werk ✓ omdat hulle belonings sal ontvang. ✓
- Verbeter werknemers se produktiwiteit/moraal, ✓ omdat hulle gemotiveerd voel/goed voel oor hulleself. ✓
- Besigheid se doelwitte/doelstellings ✓ kan bereik word. ✓
- Werknemers weet presies ✓ wat van hulle verwag word. ✓
- Dissiplinêre prosedures ✓ word duidelik gekommunikeer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van 'n transaksionele leierskapstyl.

EN/OF**Negatiewes:**

- Werknemers kan verveeld raak, ✓ omdat hulle minder kreatiewe reëls/prosedures moet volg. ✓
- Monitering van werknemers se werksprestasie ✓ kan tydrowend wees. ✓
- Sommige werknemers kan gedemoraliseerd/ongemotiveerd wees, ✓ as hulle nie die teikens behaal nie ten spyte daarvan dat hulle baie hard gewerk het. ✓
- Styl nie geskik vir spanwerk, ✓ omdat alle spanlede gestraf kan word vir die swak prestasie van een spanlid. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van 'n transaksionele leierskapstyl.

Maks. (8)

6.4 Redes hoekom werknemers 'n laissez-faire-/vrye teuels-leierskapstyl verkies

- Werkers/Volgelinge word toegelaat ✓ om eie besluite te neem. ✓
- Ondergesiktes het maksimum vryheid ✓ en werk onafhanklik. ✓
- Leier motiveer werkers deur hulle te vertrou ✓ om dinge op hul eie/self te doen. ✓
- Gesag word gedelegeer, ✓ wat werkers kan motiveer en produktiwiteit verhoog. ✓
- Volgelinge is deskundiges ✓ en weet wat hulle wil hê/kan verantwoordelikheid neem vir hul optrede/dade. ✓
- Geskik vir afrigting/mentorskap om werkers te motiveer ✓ om meer te bereik/dinge beter te doen. ✓
- Bemagtig bevoegde volgelinge ✓ omdat hulle ten volle vertrou word om hul werk te doen. ✓
- Individuele spanlede kan verbeter/leierskapvaardighede ✓ ontwikkel. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met 'n positiewe evaluering van 'n laissez-faire/vrye teuels-leierskapstyl verband hou.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na.

Maks (6)

BESIGHEIDSROLLE

6.5 6.5.1 Redes vir konflik

- Vermoede dat werknemers dwelms/alkohol gebruik het. ✓
- Afdanking van werknemers sonder bewyse. ✓
- Geen beleid oor dwelms en dwelmmisbruik. ✓
- Verkeerde dissiplinêre prosedures. ✓

LET WEL: Sien slegs die eerste VIER (4) na.

Maks (4)

6.5.2 Konflikresolusieproses

- Identifiseer/Erken dat daar konflik is. ✓✓
- Analiseer die oorsaak/oorsake van die konflik deur in verskillende dele in te deel. ✓✓
- Vooraf-onderhandelinge kan gereël word waar lede toegelaat kan word om elkeen sy/haar saak/standpunt afsonderlik te stel. ✓✓
- Belê 'n vergadering tussen spanlede wat in konflik met mekaar is. ✓✓
- 'n Tyd en plek word vasgestel vir besprekings, waar alle lede teenwoordig is. ✓✓
- Elke lid het die geleentheid om sy/haar eie opinie/gevoelens te gee./ Lede wat in konflik is kan erken dat elkeen se siening(s) verskil. ✓✓
- Ontwikkel moontlike oplossings vir die konflik deur dinkskrum te hou. ✓✓
- Lede wat met mekaar in konflik is, moet saamstem oor die kriteria wat gebruik gaan word om die voorgestelde alternatiewe oplossings te evalueer. ✓✓
- Die beste moontlike oplossing(s) word gekies en geïmplementeer. ✓✓
- Die implementering van die oplossing(s) moet opgevolg/geëvalueer word. ✓✓
- Moniteer vordering om te verseker dat konflik doeltreffend opgelos is. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met konflikoplossings-proses.

Maks (10)

BESIGHEIDSBEDRYWIGHEDE

6.6 Kwaliteitsprestasie

- Assessering en analisering ✓ van prosesse, ✓ goedere en dienste om die prestasie van 'n besigheid te verbeter/te meet. ✓

(2)

6.7 Gehalte van prestasie

6.7.1 Algemene Bestuur

- Ontwikkel, implementeer ✓ en monitor effektiewe strategiese planne. ✓
- Organiseer ✓ en allokeer hulpbronne effektief om te verseker dat lang- en korttermynplanne suksesvol bereik sal word. ✓
- Verseker dat gestruktureerde standaarde ✓ en norme in plek is sodat beheer-meganismes geïmplementeer kan word. ✓
- Leer oor en verstaan veranderinge ✓ in die besigheidsumgewing op 'n deurlopende basis. ✓
- Gee rigting ✓ en vestig prioriteite vir die besigheid. ✓
- Kommunikeer en deel visie, missie ✓ en waardes effektief. ✓
- Wees voorbereid en stel 'n voorbeeld van aanvaarbare gedrag wat ook van werknemers in terme van etiek en produktiwiteit verwag kan word. ✓✓
- Verseker dat werknemers hulpbronne het wat hulle nodig het ✓ om hul werk af te handel (effektiewe toekenning van hulpbronne). ✓
- Wees pro-aktief ✓ en probeer om altyd die mededingende voordeel oor mededingers te verbeter. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte van prestasie in die algemene bestuursfunksie.

Maks (6)

6.7.2 Bemerkingsfunksie

- Verhoging ✓ van hul markaandeel. ✓
- Wen klante deur bevrediging van hul behoeftes/begeertes ✓ en bevordering van positiewe verhoudinge. ✓
- Voldoening aan etiese advertensiepraktyke ✓ wanneer produkte/dienste bemark word. ✓
- Identifisering van 'n mededingende voordeel ✓ om te fokus/verbeter op bemarkingsterkpunte. ✓
- Differensieer produkte ✓ sodat meer klante gelok kan word. ✓
- Deurlopende hersiening ✓ van waarde-kwessies. ✓
- Kommunikeer doeltreffend met klante ✓ om terugvoering te kry van hul ondervinding met produkte/dienste verkoop. ✓
- Koördinering van verspreiding/distribusie ✓ met produksie en bemarkingstrategieë. ✓
- Gebruik prystegnieke ✓ om mededingende voordeel te verseker. ✓
- Meeting van die gaping tussen klante se verwagtinge en hul werklike ervarings, ✓ sodat probleem/ongelukigheid gediagnoseer en aangespreek kan word. ✓
- Maak aanpassings en veranderinge aan produkte/dienste ✓ gebaseer op terugvoering van klante/resultate van marknavorsing. ✓
- Gebruik van aggressiewe advertensieveldtogte ✓ om markaandeel te behou/ver groot. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met gehalte van prestasie in die bemerkingsfunksie.

Maks (6)

[60]

UIEENSETTING VAN PUNTE	
6.1.1	3
6.1.2	12
6.2	3
6.3	8
6.4	6
6.5.1	4
6.5.2	10
6.6	2
6.7.1	6
6.7.2	6
TOTAAL	60

TOTAAL AFDELING B: 180

AFDELING C

Sien slegs die eerste TWEE vrae na.

VRAAG 7: BESIGHEIDSOMGEWING (WETGEWING)

7.1 Inleiding

- 'COIDA' is ingestel om die gesondheid en veiligheid van werknemers in die werkplek te beskerm. ✓
- 'COIDA' voorsien riglyne vir die vergoeding van werknemers wat ongeskik vir werk geraak het, as gevolg van beserings/siektes wat by die opgedoen is. ✓
- Dit voorsien ook vergoeding indien 'n werker sterf as gevolg van 'n werkverwante besering/siekte. ✓
- Beseerings en siektes waarvoor geëis word, word in die Wet uiteengesit. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met 'COIDA'.

Maks (2)

7.2 Die Aard of COIDA

- COIDA is van toepassing op alle tydelike en voltijdse werknemers wat siek/beseer/gestremd/sterf ✓ as gevolg van 'n werkplek-ongeluk/siekte. ✓
- Dit sluit werknemers uit ✓ wat skuldig is aan opsetlike nalatigheid/werknemers wat buite Suid-Afrika vir minstens twaalf maande werk/lede van die SA Weermag/Polisiediens. ✓
- Dit voorsien vir die daarstelling van 'n Vergoedingsraad ✓ wie se funksie dit is om die Minister van Arbeid raad te gee oor die toepassing/voorskrifte van 'COIDA'. ✓
- Mediese uitgawes/Ander soorte vergoeding word aan werknemers en/of hul afhanklikes betaal, ✓ afhange van die soort/erns van die beserings. ✓
- Werkgewers moet maandeliks betalings aan die Vergoedingsfonds maak ✓ volgens die aantal werknemers/die vlak van risiko waaraan hulle blootgestel is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die aard van 'COIDA'.

Maks (12)

7.3 Regte van werknemers soos in 'COIDA' uiteengesit

- Verseker dat hulle nie beseer raak ✓ as gevolg van ernstige/opsetlike nalatigheid nie. ✓
- Stel die werkgever in kennis van die ongeluk ✓ so gou as moontlik. ✓
- Voldoen aan die nodige mediese toetse ✓ om die aard van die besering/siekte te bepaal. ✓
- Kan eis vir vergoeding, ✓ indien hy/sy gedeeltelik/permanent gestremd raak. ✓
- Werknemers se afhanklikes het 'n reg om te eis ✓ as die werknemer sterf as gevolg van beserings by die werk. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die regte van werknemers soos in 'COIDA' uiteengesit.

Maks. (10)

7.4 Impak van 'COIDA' op besighede

Positiewe/Voordele

- Bevorder veiligheid ✓ in die werkplek. ✓
- Skep 'n raamwerk ✓ vir aanvaarbare indiensnemingspraktyke/veiligheidsregulasies. ✓
- Voorsien administratiewe riglyne/meganismes ✓ vir hantering/prosessering van eise. ✓
- Skakel tyd en koste uit ✓ wat op uitgerekte siviele hofgedinge spandeer sou word. ✓
- Dek alle werknemers in die werkplek, ✓ indien albei partye die nodige veiligheidsregulasies in die Wet nakom. ✓
- Werknemers word finansiëel vergoed vir enige besering/ongeskiktheid/gestremdheid ✓ wat sou voortspruit uit die uitvoering van hul pligte in die werkplek. ✓
- In die geval van dood van 'n werknemer as gevolg van 'n werkverwante ongeluk/ siekte, ✓ sal sy/haar afhanklike(s) finansiële steun ontvang. ✓
- Werkgewers word beskerm teen finansiële verpligtinge, indien 'n ongeluk sou plaasvind in die werkplek ✓ op voorwaarde dat die werkgewer nie nalatig was nie. ✓
- Werknemers hoef nie by te dra ✓ tot hierdie fonds nie. ✓
- Werknemers ontvang mediese bystand, ✓ net as daar geen ander party betrokke is nie. ✓
- Enige vergoeding aan 'n werknemer/die familie, ✓ is vrygestel van inkomstebelasting. ✓
- Die proses ✓ is relatief maklik. ✓
- Maak besighede meer maatskaplik/sosiaal verantwoordelik, ✓ aangesien hul nie net lukraak werknemers in gevaarlike werksomstandighede kan aanstel nie. ✓
- Werknemers word met waardigheid/respek behandel ✓ omdat besighede hulle as waardevolle bates beskou en nie slegs as werknemers nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die positiewe impak van 'COIDA' op besighede.

EN/OF

Negatiewe/Nadele

- Eisprosesse/-prosedures ✓ kan tydrowend wees. ✓
- Prosesse/Prosedures soos deur hierdie Wet vereis, kan duur wees, ✓ omdat papierwerk 'n ekstra administratiewe las op besighede plaas. ✓
- Werkgewers moet al hul werknemers registreer/jaarliks bydrae tot 'COIDA' ✓, wat tot kontantvloei-probleme kan lei. ✓
- Werkgewers kan verplig word om groot boetes te betaal ✓ sou hulle skuldig bevind word aan nalatigheid/nie-nakoming van veiligheidsmaatreëls. ✓
- Werknemers wat tydelik/permanent in die buiteland in diens is, ✓ word nie gedek nie. ✓
- Huis-/Militêre werknemers ✓ word nie gedek nie. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die negatiewe impak van 'COIDA' op besighede.

Maks (14)

7.5 Aanbevelings van maniere om aan 'COIDA' te voldoen

- Besighede behoort 'n gesonde/veilige werksomgewing te skep. √√
- Behoort hulle by die Vergoedingskommissaris te registreer en die besigheid se besonderhede voorsien. √√
- Moet rekords van werknemers se inkomste en werksbesonderhede vir vier jaar hou. √√
- Verplig om alle insidente wat dood/besering/siekte van werknemers veroorsaak, aan te meld. √√
- Besighede behoort opgawes van verdienste elke jaar teen 1 Maart in te dien. √√
- Heffings moet aan die Vergoedingsfonds betaal word. √√
- Verseker dat die terrein/toerusting/masjinerie in goeie, werkende toestand is. √√
- Behoort gereelde assessering van die werkplek deur inspekteurs toe te laat, om sodoende die vlak van risiko waaraan werknemers blootgestel word, te bepaal. √√
- Werkgewers mag nie aftrekkings van werknemers se vergoedingspakkette vir 'COIDA' maak nie. √√
- Besighede moet verseker dat eise binne twaalf maande van die datum van die ongeluk, ingedien is. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met maniere waarop besighede aan 'COIDA' moet voldoen.

Maks (10)

7.6 Gevolgtrekking/Slot

- Goeie vooruitgang is gemaak, omdat besighede nou meer maatskaplik/sosiaal verantwoordelik is om veiligheidsmaatreëls/werksomstandighede te verbeter/verantwoordelik is vir werknemers en hul afhanklikes. √√
- Werknemers in sommige nywerhede word vergoed vir die opdoen van siektes soos tuberkulose, stoflong, √√ ens.
- Indien 'n werker sterf, kan families bevoordeel word deurdat die afgestorwe werker vervang kan word deur een van sy familieledede in dieselfde nywerheid. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met 'COIDA'.

**Maks (2)
[40]**

UITEENSETTING VAN PUNTE		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Aard COIDA	12	
Regte van werknemers	10	
Impak van COIDA	14	
Nakoming/Voldoening	10	
Gevolgtrekking/Slot	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	2	8
Analise/Interpretasie	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

*SASO - Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 8: BESIGHEIDSOMGEWING (BESIGHEIDSSTRATEGIEË)

8.1 Inleiding

- Strategiese bestuur is nodig om sodoende strategieë in plek te stel om uitdagings die hoof te bied. ✓
- 'n Strategie is 'n plan van aksie om 'n bepaalde probleem op te los. ✓
- Porter se Vyf Magte help die onderneming om die sterkpunte van sy huidige mededingende posisie, sowel as die voordele van uitbreiding te verstaan. ✓
- Porter se Vyf Magte sluit in vyf magte om die onderneming se mededingende voordeel te bepaal ✓
- Enige relevante antwoord wat verband hou met, strategiese bestuur en/of die belangrikheid van Porter se Vyf kragte model.

Maks. (2)

8.2. Strategieë wat Wall Kleinhandelaar kan gebruik om uitdagings die hoof te bied

- Wall Kleinhandelaar kan 'n intensiewe advertensieveldtog ✓ loods ✓ (intensiewe strategie).
- Verbetering van die kwaliteit ✓ van hul produkte. ✓
- Verkoop produkte ✓ teen laer pryse. ✓
- Neem 'n soortgelyke besigheid ✓ oor of smelt saam. ✓
- Diversifiseer ✓ – Wall Kleinhandelaar kan nuwe produkte ontwikkel en 'n nuwe mark betree. ✓
- Enige relevante strategie om meer klante te lok en omset te vergroot.

LET WEL: Sien slegs die eerste DRIE (3) na

Maks. (6)

8.3 Porter se Vyf Kragte

Krag/Mag/Bedingingsmag van verskaffers ✓✓

- Verwys na al die verskaffers ✓ van materiaal, toerusting, vervoer en dienste wat Wall Kleinhandelaar gebruik. ✓
- Wall Kleinhandelaar assesser ✓ die vermoë van verskaffers om pryse te laat styg. ✓
- Kan beheer uitoefen oor verskaffers – as die verskaffer nie gehalte goedere lewer ✓ kan die onderneming 'n ander verskaffer gebruik. ✓
- Verskaffers verkry mag ✓ wanneer daar slegs 'n paar verskaffers is wat 'n sekere produk of diens lewer en wanneer die diens dringend benodig word. ✓
- Hoe meer mag verskaffers het ✓ hoe minder beheer het Wall Kleinhandelaar oor die verskaffers. ✓
- Enige relevante antwoord wat verband hou met mag van die verskaffers.

Mag: (2)

Bespreking: (6)

Sub-maks: (8)

Krag/Mag/Bedingingsmag van kopers √√

- Wall Kleinhandelaar assesser koper se vermoë √ om pryse te laat daal. √
- Mag van die kopers word bepaal √ deur die aantal kopers en die koste wat kopers sal aangaan om van verskaffer te verander. √
- Hoe meer mag kopers het, √ hoe meer is hulle in staat om koop en verkoop terme aan Wall Kleinhandelaar te dikteer. √
- Hoe meer mag kopers het, √ hoe minder beheer kan Wall Kleinhandelaar oor hul uitoefen. √
- Wall Kleinhandelaar moet marknavorsing doen √ oor koper se behoeftes. √
- Enige relevante antwoord wat verband hou met mag van die kopers.

Mag: (2)

Bespreking: (6)

Submaks: (8)

Krag/Mag/Bedingingsmag van Mededinging √√

- Mededinging verwys na besighede wat dieselfde/soortgelyke produkte of dienste √ as Wall Kleinhandelaar verskaf. √
- Wall Kleinhandelaar moet bepaal hoeveel mededingers daar in die mark is √ en hoe sterk hulle is. √
- Mededingers wat unieke produkte of dienste lewer √ sal oor meer mag as Wall Kleinhandelaar beskik. √
- As 'n onderneming goedere of dienste aanbied wat nie op ander plekke beskikbaar is nie, √ is die onderneming in 'n goeie posisie. √
- Hoe meer mededingers Wall Kleinhandelaar het √ hoe minder beheer het Wall Kleinhandelaar. √
- Wall Kleinhandelaar moet 'n profiel opstel √ van hul grootste mededingers in die mark. √
- Enige relevante antwoord wat verband hou met mededinging.

Mag: (2)

Bespreking: (6)

Submaks: (8)

Krag/Mag/Bedingingsmag van substituuat produkte √√

- Substituutprodukte verwys na ander produk/dienste wat dieselfde behoefte bevredig √ en wat Wall Kleinhandelaar se produkte kan vervang. √
- Indien Wall Kleinhandelaar se produkte maklik vervang kan word, √ verswak dit Wall Kleinhandelaar se mag in die mark. √
- Substituutprodukte kan veroorsaak √ dat Wall Kleinhandelaar se markaandeel verminder/geheel en al verloor. √
- Indien Wall Kleinhandelaar se produkte uniek is √ sal ander produkte geen bedreiging wees nie. √
- Prys speel soms 'n rol in die keuse van verbruikers √ om substituuatprodukte te koop. √
- Wall Kleinhandelaar moet marknavorsing √ doen oor die redes waarom die klante van substituuat produkte gebruik maak. √
- Wall Kleinhandelaar moet hul produkte verander of verbeter √ om mededingende voordeel te geniet. √
- Enige relevante antwoord wat verband hou met die bedreiging van substituuat produkte.

Mag: (2)

Bespreking: (6)

- Submaks: (8)

Bedreiging/Versperrings van nuwe toetredes tot die mark/**Toegangsversperrings** √√

- Ondernemings se mag word beïnvloed √ deur die vermoë van ander ondernemings om die mark te betree. √
- Indien Wall Kleinhandelaar baie winsgewend is, √ sal dit nuwe beleggers lok, wat Wall Kleinhandelaar in 'n beter mededingende posisie kan plaas. √
- Indien daar min versperrings is √ kan ander ondernemings maklik die mark betree. √
- Nuwe mededingers kan vinnig/maklik die mark betree, √ indien dit min tyd en geld benodig. √
- Dit is maklik vir ander ondernemings om die mark te betree √ wanneer daar baie kopers is en slegs 'n paar verskaffers. √
- Enige relevante antwoord wat verband hou met toegangsversperrings.

Mag: (2)

Bespreking: (6)

Sub-maks: (8)

Maks (40)**8.4 Gevolgtrekking/Slot**

- Indien die onderneming duidelik kan verstaan waar sy mag/krag lê, kan dit voordeel trek uit 'n sterk posisie, verbeter op 'n situasie van swakheid en verhoed dat enige verkeerde stappe/optredes geneem sal word. √√
- Porter se vyf kragte is nuttig vir die analisering van die mag/krag van die onderneming om 'n gunstige opbrengs op belegging te verdien. √√
- Hierdie model maak dit moontlik vir ondernemings om te analiseer hoe om die invloed van die mag/krag in hul guns te laat draai. √√
- Alhoewel die implementering van intensiewe strategieë duur kan wees, sal dit moontlik lei tot groei en voortdurende verbetering. √√
- Enige relevante antwoord wat verband hou met strategieë en Porter se Vyf Magte.

Maks (2)**[40]**

UITEENSETTING VAN PUNTE		
Besonderhede	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Strategieë	6	
Porter se Vyf Magte	40	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		
Struktuur/Uitleg	2	8
Analise	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/ Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

* SASO - Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 9: BESIGHEIDSROLLE EN MENSEREGTE**9.1 Inleiding**

- Konflik is 'n situasie waarin daar teenstrydige idees, opinies, gevoelens is/situasie waarin dit moeilik is om 'n keuse te maak. ✓
- Konflik kan nie altyd opgelos/vermy/verminder word nie, daarom moet mense leer hoe om konflik te bestuur/hanteer binne span-/groepsverband om in vrede te kan saamwerk. ✓
- Dit is belangrik om die nodige vaardighede te ontwikkel om moeilike mense te bestuur en hanteer. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met diversiteit, konflik en hantering van moeilike mense verband hou.

Maks. (2)**9.2 Diversiteit**

- Diversiteit verwys na die verskeidenheid mense wat in diens geneem is ✓ gebaseer op ouderdom/ras/geslag/etniese groep/mense met gestremdhede/materiële rykdom/persoonlikhede/hoe werknemers hulleself en ander sien. ✓
- Enige ander antwoord wat met diversiteit verband hou.

Maks (2)**9.3 Voordele van 'n diverse arbeidsmag**

- Arbeidsmag-diversiteit verbeter 'n besigheid se vermoë ✓ om probleem op te los/markte te vernuwe/diverse markte te ondersoek. ✓
- Werknemers waardeer mekaar se diversiteit ✓ en leer om by mekaar aanklank te vind/te kommunikeer oor grense van verskeidenheid. ✓
- Diversiteit in die werkplek verbeter ✓ moraal/motivering. ✓
- Werknemers toon groter lojaliteit aan die besigheid, ✓ omdat hulle voel dat hulle gerespekteer/aanvaar/verstaan word. ✓
- Diverse arbeidsmag kan besighede 'n mededingende voordeel gee, ✓ omdat hulle beter dienste as ander kan lewer. ✓
- Dit maak goeie besigheidsin/verbeter winsgewendheid, ✓ as verskille gerespekteer/diversiteit getoon word. ✓
- Diverse besighede verseker dat hul beleide/praktyke ✓ elke werknemer bemagtig om sy/haar beste te lewer/volle potensiaal bereik. ✓
- Verbruikers evalueer besighede al hoe meer ✓ op hoe hulle diversiteit in die werkplek hanteer/bestuur. ✓
- Werknemers met verskillende agtergronde ✓ bring verskillende perspektiewe na die besigheid. ✓
- Diverse arbeidsmag stimuleer debat ✓ oor nuwe/verbeterde maniere om dinge gedoen te kry. ✓
- Werknemers verteenwoordig verskillende groepe ✓ en kan daarom beter klante se behoeftes te identifiseer/bevredig. ✓
- Besighede met 'n diverse arbeidsmag het gewoonlik 'n beter openbare beeld ✓ en kan meer klante lok. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat met die positiewe invloed/voordele van 'n diverse arbeidsmag verband hou.

Maks. (12)

9.4 Oorsake van konflik

9.4.1 Persoonlike verskille/Verskillende persoonlikhede √√

- Konflik is onvermydelik waar mense uit verskillende agtergronde/ kulture/ waardes/rasse/geslag √ in dieselfde omgewing moet saamwerk. √
- As werknemers nie daarin slaag om verskille in mekaar se persoonlikhede te aanvaar/verstaan nie, √ ontstaan daar probleme in die werkplek. √
- Humor en sarkasme kan gesien word as beledigende gedrag √ deur werk-nemers van ander kulture/agtergronde. √
- Verskillende persoonlikhede binne 'n groep kan konflik veroorsaak, √ omdat sommige werknemers introverte kan wees en andere ekstroverte, wat lei tot verskillende opvattinge. √
- Verskillende opinies √ kan dit moeilik maak om tot 'n vergelyk te kom. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met persoonlike verskille/verskillende persoonlikhede as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.4.2 Swak kommunikasie √√

- Swak kommunikasie kan lei tot alle soorte misverstande √ en kan baie dekonstruktief raak. √
- As werknemers of bestuur besluit om mekaar se opinies te verontagsaam, √ kan dit spanlede ongelukkig maak. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met swak kommunikasie as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.4.3 Mededinging/Wedywering √√

- Alhoewel mededinging/wedywering 'n goeie motivering is, √ kan dit negatief raak indien die fokus slegs op die wedywering is, aangesien spanlede hul spangees kan verloor. √
- Spanlede wat altyd aan die verloorkant is, √ kan onbevoeg/ongemotiveerd voel en nie hul take voltooi/spertye haal nie. √
- Ongesonde werkplekwedywering kan lei tot konflik, √ want dit is demoraliserend vir werknemers wat nie altyd teikens kan bereik nie. √
- Waar salarisse gekoppel is aan werknemers se produktiwiteit, √ kan sterk wedywering tussen werknemers in die werkplek ondervind word. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met mededinging/ wedywering as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Submaks (4)

9.4.4 Ignorering van reëls/prosedures √√

- Werknemers wat nie altyd reëls/prosedures volg nie, √ kan konflik veroorsaak, omdat take nie volgens die besigheid se spesifikasies gedoen word nie. √
- Spanlede wat reëls ignoreer/oortree/prosedures verontagsaam, √ kan die afhandeling van take vertraag. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met ignorering van reëls/prosedures as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.5 Swak organisasie/leierskap/administratiewe prosedures en stelsels √√

- Swak stelsels en prosedures veroorsaak stres onder werknemers √ en frustreer hulle. √
- Indien daar nie genoeg riglyne vir spanlede is nie, √ kan hulle werk ongeorganiseerd/ongekoördineerd raak. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met swak organisasie/ leierskap/administratiewe prosedures en stelsels as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.6 Werklading en stres/Onrealistiese verwagtinge √√

- As werknemers met werk oorlaai word, √ kan hul gestres/ongewaardeerd/uitgebrand voel. √
- Sommige werknemers kan op hul kollegas staatmaak √ om hulle te help om hul werk te voltooi. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met werklading en stres/onrealistiese verwagtinge as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.7 Verwarring rondom skedulering en spertye √√

- Individuele spertye en spanskedules wat nie duidelik gekommunikeer word nie/nie maklik verkrygbaar is nie √ kan verwarring veroorsaak. √
- Werknemers wat as 'n span saamwerk en dalk op verskillende tye beskikbaar is/nie tye vind wat vir almal pas nie, √ kan 'n uitdaging bied om spertye te haal. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met verwarring rondom skedulering en spertye as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.8 **Onduidelike verantwoordelikhede** √√

- Werknemers wat nie duidelikheid het oor hul verantwoordelikhede nie, √ is meer geneig om hul pligte te ontduik en andere te blameer vir werk wat nie gedoen is nie. √
- Hulle werk nie altyd doeltreffend nie, √ en voltooi nie take soos verwag nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met onduidelike verantwoordelikhede as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.9 **Verwarring met persoonlike doelwitte** √√

- Sommige werknemers mag dalk hul eie persoonlike doelwitte najaag √ en kan dalk hul eie behoeftes/begeertes op die span afdwing. √
- Hulle kan fokus verloor op die taak op hande √ en andere se aandag aflei om hul take doeltreffend uit te voer. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die verwarring met persoonlike doelwitte as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.10 **Gebrek aan/Onvoldoende hulpmiddele** √√

- Beperkte hulpmiddele kan konflik veroorsaak, omdat werknemers dalk almal √ sekere hulpmiddele op dieselfde tyd mag gebruik/ benodig. √
- Spanlede kan baklei oor beperkte hulpmiddele wat beskikbaar is √ om hulle/die span se take uit te voer. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met onvoldoende hulpmiddele as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

9.4.11 **Voortdurende veranderinge** √√

- Voortdurende verandering in 'n besigheid kan lei tot onstabiliteit/ gebrek aan duidelikheid √ oor elk spanlid/werker se rol/ verantwoordelikheid. √
- Besighede wat gedurig verander, se personeel √ kan 'veranderings- moegheid' ervaar. √
- Mense kan minder geduldig wees, √ en nie altyd redes vir verandering insien nie. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voortdurende verandering as 'n moontlike oorsaak van konflik.

Oorsaak (2)
Bespreking (2)
Sub-maks. (4)

- **Enige ander relevante antwoord wat verband hou met oorsake van konflik.**

Maks (22)

9.5 Hantering van moeilike mense

OPSIE 1

- Kry ander se perspektief wat alreeds in 'n soortgelyke situasie was om sodoende die moeilike werknemer te verstaan. √√
- Tree proaktief op, indien moontlik, want 'n personeelprobleem is deel van 'n bestuurder se verantwoordelikhede. √√
- Gereelde vergaderings met opsigters/departementshoofde sal help om die moeilike/probleemgedrag te identifiseer. √√
- Vra iemand met outoriteit/gesag vir hul insae in die situasie. √√
- Identifiseer die tipe persoonlikheid wat die probleem skep. √√
- Ontmoet moeilike werknemers privaat, sodat ander werknemers/kwessies nie hulle aandag aflei nie. √√
- Laat die persoon verstaan wat jou bedoeling en beweegredes vir jou optrede is, dit sal hul op hul gemak laat voel. √√
- Werknemers moet vertel word watter spesifieke gedrag aanvaarbaar is deur besonderhede te gee oor wat is verkeerd/onaanvaarbaar en ook 'n geleentheid kry om hulle gedrag te verduidelik. √√
- 'n Sperdatum moet gegee word vir die verbetering van swak/moeilike gedrag. √√
- Die sperdatum moet met die werknemer bespreek word en sy/haar vordering moet voor die sperdatum gemoniteer/geassesseer word. √√
- Riglyne vir verbetering moet gegee word. √√
- Moet nie die werknemer veroordeel nie, maar probeer om hom/haar te verstaan/Verstaan die persoon se bedoelinge en hoekom hul op 'n sekere manier reageer. √√
- Hou kommunikasiekanale oop en moedig werknemers aan om hulle griewe aan bestuur te kommunikeer. √√
- Bou 'n vertrouensverhouding deur persoonlike kontak met kollegas te vestig, in plaas daarvan om op e-posse/boodskappe/sosiale media staat te maak. √√
- Help moeilike werknemers om realisties te wees oor die taak voorhande. √√
- Bly kalm en in beheer van die situasie om die persoon(e) te laat saamwerk. √√
- Behandel mense met respek ongeag of hulle die vermoë het/bevoeg is of nie. √√
- Soms is dit nodig om die moeilike persoon te ignoreer, maar te monitor. √√
- Identifiseer en verskaf 'n ondersteuningsprogram om swakpunte aan te pak. √√
- Enige ander relevante antwoord wat met die hantering van moeilike mense verband hou.

EN/OF

OPSIE 2 (Persoonlikhede)

Soorte persoonlikhede	Strategie om die persoonlikheid te hanteer
- Klaer ✓	- Luister na die klagtes, maar moenie daaraan aandag gee nie. ✓ - Onderbreek die situasie en gaan so gou as moontlik oor tot die probleemoplossingsproses. ✓
- Besluiteloos ✓	- Lei hulle deur alternatiewe. ✓ - Bly in beheer en beklemtoon die belangrikheid van besluitneming. ✓ - Help hulle om 'n besluit te maak of die probleem op te los. ✓
- Leë beloftes ✓	- Wees ferm en moenie toelaat dat hulle beloftes maak wat hulle nie kan nakom nie. ✓ - Volg hulle aksies voortdurend op. ✓
- Negatiewiteit ✓	- Wees ferm en moenie toelaat om by hul negatiewiteit ingetrek te word nie. ✓ - Luister na hulle, maar moenie saamstem nie. ✓
- Deskundige ✓	- Wees ferm en selfgeldend. ✓ - Moet hulle nie beskuldig dat hulle verkeerd is nie en moenie by hulle speletjies vasgevang word nie. ✓ - Ken jou feite. ✓
- Stil persoon ✓	- Moenie hul stiltes met jou woorde vul nie. ✓ - Wag vir hul reaksies/antwoorde. ✓ - Lei hulle deur die proses sodat hulle insette lewer. ✓ - Beperk die tyd vir die bespreking. ✓
- Aggressief ✓	- Laat toe dat hulle praat en afblaas. ✓ - Wees ferm, maar moenie hulle aanval nie. ✓ - Moenie toelaat dat hulle vyandig teenoor ander is nie. ✓

LET WEL (van toepassing op OPSIE 2):

1. Ken 'n maksimum van DRIE (3) punte toe vir die identifisering van die soort persoonlikheid sonder 'n strategie.
2. Ken TWEE (2) punte toe vir die aandui van die strategie sonder die identifikasie van die soort persoonlikheid/Neem spesifiek kennis van oorvleueling van strategieë.

Maks (10)

9.6 Gevolgtrekking/Slot

- 'n Diverse werksmag stel werknemers in staat om mekaar se agtergrond/kulture/waardes te verstaan, wat tot beter werksverhoudinge lei. √√
- Konflik is onvermydelik in 'n werkplek en kan 'n uitdaging of 'n geleentheid wees vir groei in 'n besigheid. √√
- Besighede behoort onmiddellik oorsake van konflik te identifiseer en te verseker dat dit vreedsaam in die werkplek opgelos word. √√
- Besighede moet moeilike mense effektief hanteer om konflik in die werkplek te verhoed. √√
- Enige ander relevante gevolgtrekking/slot wat verband hou met diversiteit, konflik en hantering van moeilike mense in die werkplek.

Maks (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE		
BESONDERHEDE	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Diversiteit	2	
Voordele van diverse werksmag	12	
Oorsake van konflik	22	
Hantering van moeilike mense	10	
Gevolgtrekking	2	
INSIG	2	8
Struktuur/Uitleg	2	
Analise	2	
Sintese	2	
TOTALE PUNTE		40

*SASO – Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

VRAAG 10: MENSLIKE HULPBRONNE FUNKSIE**10.1 Inleiding**

- Die menslike hulpbronnebestuurder (MHB) is verantwoordelik vir die keuring en aanstelling van bekwame en vaardige werknemers. ✓
- Dis belangrik dat die MHB die korrekte/regverdige prosedures vir keuring en onderhoudvoering sal volg. ✓
- Keuring is 'n proses om te bepaal watter aansoeker die mees geskikste is vir watter posisie. ✓
- Induksie is 'n proses waar nuwe werknemers voorgestel word aan hulle werk en werkomgewing. ✓
- Plasing is die proses waar nuwe werknemers in sy/haar posisie geplaas word. ✓
- Enige ander relevante inleiding wat verband hou met keuring, doel van induksie en plasingprosedures

Maks. (2)**10.2 10.2.1 Keuringsprosedure****Ontvang dokumentasie ✓✓**

- Aansoekers dien aansoekvorms, hul curriculum vitae en gesertifiseerde kopieë van persoonlike dokumente in, ✓ bv. ID, bewyse van kwalifikasies, ✓ ens.
- Sorteër die aansoeke ontvang ✓ volgens die kriteria vir die pos. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met dokumentasie ontvang gedurende die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

10.2.2 Evalueer CV's en stel 'n kortlys saam/Sif aansoekers ✓✓

- Maak 'n lys van alle aansoekers ✓ wat kwalifiseer vir die pos. ✓ /Kandidate wat ooglopend aan die vereistes voldoen, word geskei ✓ van dié wat nie daaraan voldoen nie. ✓
- Aansoekers word geëvalueer op grond van die vooropgestelde kriteria. ✓
- Aansoekers word in rangorde geplaas ✓ van die mees bekwame tot die onbekwame kandidate. ✓
- Kandidate met die hoogste tellings ✓ word op 'n kortlys in rangorde geplaas. ✓
- Die kortlys ✓ behoort tussen 3 en 5 kandidate te bevat. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die evaluering van CV's/samestelling van 'n kortlys/sifting van aansoekers gedurende die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

- 10.2.3 **Gaan inligting in die CV's na/Kontak referente/verwysings** √√
- Kandidate se kwalifikasies/hul indiensnemingsgeskiedenis √ moet nagegaan en bevestig word. √
 - Persone wat as verwysing optree, word gekontak √ om die kandidaat se karakter/vermoëns/vaardighede te bevestig/getuig. √
 - Kontroleer kriminele rekords √ en kredietgeskiedenis van die aansoeker. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die kontrolering van CV's/referente/verwysings gedurende die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

- 10.2.4 **Hou voorlopige onderhoude** √√
- Hou slegs voorlopige onderhoude √ indien 'n groot aantal geskikte aansoeke ontvang is. √
 - Die hoofdoel is om aansoekers uit te soek/sif wat kwalifiseer vir die pos, √ maar dalk nie sal inpas in die besigheid se omgewing nie. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met voorlopige onderhoude gedurende die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

- 10.2.5 **Assesseer/Toets die kandidate** √√
- Verskeie soorte assesserings/evaluering/toetse kan voltooi/gedoen word, √ voor die beste kandidaat/kandidate gekies word. √
 - Kandidate wat vir senior posisies aansoek gedoen het, √ kan persoonlikheids/belangstellings-/aanlegtoetse aflê. √
 - Sommige besighede vereis van kandidate √ om mediese ondersoek/vaardigheidstoetse af te lê. √
 - Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die assessering/toetsing van kandidate gedurende die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

10.2.6 Afneem van onderhoude √√

- Kandidate wie se name op die kortlys verskyn, √ word genooi vir 'n persoonlike onderhoud, gewoonlik op die besigheid se perseel. √
- Die onderhoud is 'n formele vergadering √ tussen werkgewer en kandidaat. √
- Die onderhoudvoeringspan het 'n lys van voorafbereide vrae √ om kandidate op gelyke kriteria te beoordeel. √
- Die vergadering stel die werkgewer in staat om inligting oor die kandidate in te samel √ en hulle verder te evalueer. √
- Kandidate het ook 'n kans om hul moontlike nuwe werkplek te evalueer √ en meer inligting oor die pos en die besigheid te bekom. √
- Besigheid kan meer as een rondte onderhoude hou, √ afhangend van die aard van die vakante pos. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die afneem van onderhoude gedurende die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

10.2.7 Werksaanbod/Aanstellingsbrief √√

- 'n Geskrewe aanbod √ word aan die aangewese/verkose kandidaat gemaak. √
- Die verkose kandidaat moet die aanbod √ skriftelik aanvaar. √
- 'n Indiensnemingskontrak word onderhandel en geteken √ deur die nuwe werknemer en werkgewer. √
- Onsuksesvolle kandidate kan in kennis gestel word, √ tensy dit anders in die advertensie vir die pos gemeld is. √
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met 'n werksaanbod as die finale stap in die keuringsprosedure.

Stap (2)

Verduideliking (2)

Sub-maks (4)

Maks (24)

LET WEL: Prosedure kan in enige volgorde wees.

10.3 Regverdiging vir induksie

- Stel nuwe werknemers voor aan bestuur en kollegas ✓ om verhoudings met medewerknemers op verskillende vlakke te vestig. ✓
- Maak nuwe werknemers vertrouwd met die onderneming se strukture ✓ bv. wie is hulle toesighouer/laevlakbestuurders. ✓
- Nuwe werknemers sal weet waar alles is ✓ en produksietyd sal gespaar word. ✓
- Leer meer van die besigheid, ✓ sodat nuwe werknemers hulle rolle/verantwoordelikhede verstaan om sodoende meer doeltreffend te wees. ✓
- Maak nuwe werknemers vertrouwd met Mega Meubelhandelaar se produkreeks ✓ ten opsigte van watter produkte hulle vervaardig en/of dienste hulle verskaf. ✓
- Laat nuwe werknemers op hul gemak voel in die werkplek ✓ om angstigheid/onsekerheid/vrees te verminder. ✓
- Kommunikeer ondernemingsbeleid ✓ wat die optrede en prosedures/veiligheid en sekuriteit/indiensnemingskontrak/diensvoorwaardes/werksure/verlof aanbetref. ✓
- Gee nuwe werknemers 'n toer/inligting ✓ rakende die uitleg van die gebou/fabriek en kantore. ✓
- Skep realistiese verwagtinge vir nuwe werknemers ✓ sowel as vir die besigheid. ✓
- Nuwe werknemers kan deel van 'n span voel ✓ wat 'n positiewe moraal en motivering tot gevolg het. ✓
- Behoorlike opleiding kan verskaf word ✓ gebaseer op die resultate wat gedurende die induksie proses verkry is. ✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die redes/doel van induksie.

Maks. (16)

10.4 Prosedure vir plasing

- Mega Furniture (MF) moet die spesifieke verantwoordelikhede van die nuwe pos, ingesluit verwagtinge en vaardighede wat verwag word van die pos, uiteensit. ✓✓
- MF sal die nuwe werknemer se sterkpunte, swakpunte, belangstellings en vaardighede moet bepaal deur hom/haar aan 'n reeks psigometriese toetse te onderwerp. ✓✓
- MF moet die verhouding tussen die pos en die vaardighede van die nuwe werknemer bepaal. ✓✓
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met die prosedure vir plasing.

Maks. (6)

10.5 GEVOLGTREKKING/SLOT

- Die doelstellings en doelwitte van besighede kan nie bereik word sonder gekwalifiseerde en geskoolde werknemers. √√
- Die MHB kan die beste kandidaat aanstel as die keuring en onderhoudsprosedure reg toegepas word. √√
- Die induksie proses is belangrik om te verseker dat die nuwe werknemer welkom voel en die nodige inligting ontvang. √√
- Dit is belangrik dat die besigheid die regte persoon in die regte posisie plaas. √√
- Enige ander relevante antwoord wat verband hou met keuring, doel van induksie en prosedure vir plasing.

Maks. (2)
[40]

UITEENSETTING VAN PUNTE		
BESONDERHEDE	Maksimum	Totaal
Inleiding	2	Maks 32
Keuringsproses	24	
Regverdiging van induksie	16	
Prosedure vir plasing	6	
Gevolgtrekking	2	
INSIG		8
Struktuur/Uitleg	2	
Analise	2	
Sintese	2	
Oorspronklikheid/Voorbeelde	2	
TOTALE PUNTE		40

*SASO - Vir elke komponent:

Gee 2 punte indien aan al die vereistes voldoen is.

Gee 1 punt indien aan sommige vereistes voldoen is.

Gee 0 punte waar glad nie aan vereistes voldoen is nie.

TOTAAL AFDELING C: 80
GROOTTOTAAL 300